



## ***ITIL Fundamentos de Gestión de Servicios con IT Infrastructure Library)***

### ***Presentación***

*Este curso es una introducción a IT Service Management (ITSM) y el Modelo de Referencia ITSM, basado en el modelo estándar de la industria IT Infrastructure Library (ITIL).*

*Presenta una introducción detallada de los conceptos, términos, definiciones, objetivos, beneficios y la relación de la parte más importante de los procesos de gestión de TI y las funciones de acuerdo con el marco de las mejores prácticas de ITIL.*

### ***Objetivos***

*El curso está diseñado para el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios TI y proporciona un conocimiento profundo de las técnicas utilizadas en el rango de los procesos de Soporte y Prestación de Servicios TI. Después de completar el curso, los alumnos habrán conseguido aprender los procesos ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad, y habrán adquirido la comprensión de cómo los procesos se relacionan unos con otros, y con el negocio y las demás instancias de TI.*

### ***Temario***

#### ***1. Introducción a la Gestión de Servicios***

- 1.1 TI como organización de servicios*
- 1.2 La necesidad de una orientación a servicios*
- 1.3 Introducción a ITIL, historia, conceptos, y protagonistas.*
- 1.4 Los procesos de Gestión de Servicios TI y los libros ITIL*
- 1.5 Estructura de cada módulo*
- 1.6 El programa completo de certificación*

#### ***2. Gestión de la Configuración***

- 2.1 Una disciplina para controlar activos TI*
- 2.2 Gestión de la Configuración como fundamento de la Gestión de Servicios TI*
- 2.3 Definición de un objeto de configuración*
- 2.4 Descripción de la Configuración*
- 2.5 Base de datos de la Configuración*

#### ***3. Centro de Atención a Usuarios (Service Desk)***

- 3.1 El punto crítico en la construcción de una buena relación con el cliente*
- 3.2 Punto central de contacto*
- 3.3 Tipos de CAU*
- 3.4 Relaciones con otros procesos*
- 3.5 Información de dirección e informes*

#### ***4. Gestión de Cambios***

- 4.1 Aproximación sistemática a Gestión de Cambios*
- 4.2 Definición de cambio*
- 4.3 Tipos de cambio y análisis de impacto*
- 4.4 Solicitud de cambio y procedimiento de cambio*
- 4.5 El Comité de Cambios*
- 4.6 Cambios Urgentes*



## **5. Gestión de Incidentes**

- 5.1 Restauración rápida del servicio
- 5.2 Clasificación de incidentes
- 5.3 Monitorización de incidentes
- 5.5 El papel del CAU en la Gestión de Incidentes
- 5.6 Manejo de incidentes graves

## **6. Gestión de Versiones**

- 6.1 Cambios de Hardware y Software en el entorno de producción
- 6.2 Librería Definitiva de Software y Almacén Definitivo de Hardware
- 6.3 Distribución de software
- 6.4 Control y estrategia de versiones
- 6.5 Definición, autorización, y control de versiones

## **7. Gestión de Problemas**

- 7.1 Una aproximación disciplinada a la Gestión de Problemas
- 7.2 Control de problemas y errores
- 7.3 Prevención proactiva de problemas

## **8. Gestión de Nivel de Servicio**

- 8.1 Qué es un SLA y su propósito
- 8.2 Qué debería haber en un SLA
- 8.3 Identificación, negociación, monitorización, y revisión de los SLA's
- 8.4 Verificación acuerdos de soporte y contratos
- 8.5 El catálogo de servicios

## **9. Gestión Financiera de los Servicios TI**

- 9.1 Entendimiento de los costos de los servicios TI
- 9.2 Elaboración de presupuestos, contabilidad, y facturación
- 9.3 Identificación de elementos de costo y sus categorías
- 9.4 Estimación y monitorización de costos
- 9.5 Políticas de facturación

## **10. Gestión de la Capacidad**

- 10.1 Elementos de Capacidad
- 10.2 Como medir e informar del uso de la Capacidad
- 10.3 Gestión de la Capacidad del Negocio
- 10.4 Gestión de la Capacidad del Servicio
- 10.5 Gestión de la Capacidad de los Recursos
- 10.6 La base de datos de la Capacidad

## **11. Gestión de la Continuidad de los Servicios TI**

- 11.1 Análisis de impacto en el negocio
- 11.2 Análisis y valoración de riesgos
- 11.3 Gestión de riesgos
- 11.4 Desarrollo, prueba, y mantenimiento del Plan de Continuidad



PROMETRIC  
TEST CENTER



## 12. Gestión de la Disponibilidad

- 12.1 Construcción de un servicio TI rentable, de alta calidad, que cumpla los requerimientos del SLA
- 12.2 Elementos de la Disponibilidad y definiciones
- 12.3 Cálculo y monitorización de la Disponibilidad
- 12.4 Planificación, monitorización, y información

## 13. Taller de simulación

### Audiencia

Directivos de profesionales de IT responsables de la gestión y explotación de los servicios de IT, Gerentes, Jefes de proyectos, personal de Servicios de tecnologías, Jefes de Soporte, Consultores TI interesados en familiarizarse con los conceptos y recomendaciones de ITIL.

Con los contenidos de este curso el participante queda preparado para rendir el examen “Foundation Certificate en IT Service Management”

### Metodología

Curso presencial de enfoque participativo y dinámico con un estándar profesional adecuado para la formación laboral. Durante el desarrollo del curso, el alumno irá asimilando el contenido teórico de las sesiones de estudio, y realizando una serie de ejercicios prácticos y evaluaciones que pondrán a prueba lo aprendido confirmando los conocimientos adquiridos.

### Requisitos de Aprobación

Para aprobar el curso y recibir el Diploma, es necesario que cada participante cumpla con los siguientes requisitos: Asistencia de 75%.

Nota final igual o superior a 65% (escala 1 a 100) equivalente al dominio del 65% de los contenidos

Duración: 20 horas cronológicas

Lugar: Huérfanos 835 Piso 9

Valor 21 UF, el valor del curso incluye: Material de estudio, el uso de un PC por alumno, Certificado, Diploma, examen de certificación, refrigerios.

### Términos Comerciales

- 1 Toda anulación de esta inscripción de Cursos deberá ser avisada con **dos días hábiles de anticipación**. Fuera de estos plazos se considera que las personas inscritas asistirán regularmente al curso, por lo que se procederá a su **facturación y cobro respectivo**.
- 2 Golden Training se reserva el derecho de suspender la actividad de capacitación por falta de quórum, un día hábil antes de la ejecución del curso.
- 3 La comunicación a SENCE tiene un plazo de 24 horas previo a la ejecución del curso.
- 4 El participante que no cumpla con el mínimo de asistencia de un 75% al curso, no podrá acogerse a la franquicia SENCE, independientemente que la inscripción se realice en forma directa o, a través de una OTIC.
- 5 El atraso de pago de la factura correspondiente, puede dar derecho a Hidalgo y Del Moral Ltda. Golden Training a cobrar intereses por mora.
6. Toda suspensión de clases de parte de la empresa que contrata un curso en modalidad cerrada, debe ser comunicada a Sence.